

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Besar kecilnya angka penerimaan negara yang berasal dari pemungutan pajak, sangat berpengaruh pada kesejahteraan masyarakat Indonesia. Pajak merupakan komponen tertinggi yang mempengaruhi sumber penerimaan negara. Penerimaan perpajakan berkontribusi besar dalam penyediaan dana guna upaya penanggulangan krisis ekonomi. Selain itu, penerimaan perpajakan juga berperan penting dalam perekonomian negara untuk mewujudkan berbagai program pemerintah dalam mensejahterakan rakyat.

Dalam kondisi perpajakan nasional saat ini pada kenyatannya belum sesuai dengan harapan maupun target pemerintah. Direktorat Jendral Pajak (DJP) Kementerian Keuangan yang berperan sebagai lembaga tertinggi perpajakan Indonesia mencatat penerimaan pajak hingga November 2015 mencapai Rp 841 triliun. Angka tersebut masih jauh dengan angka yang ditargetkan dalam APBN Perubahan 2015 sebesar Rp 1.294,2 triliun.

Menurut Rahmany (2014) terdapat 60 juta Wajib Pajak Orang Pribadi dan 5 juta Wajib Pajak Badan di Indonesia. Namun wajib pajak yang patuh membayar pajak berjumlah 23 juta untuk Wajib Pajak Orang Pribadi dan hanya 550 ribu perusahaan yang taat membayar pajak. Disamping itu, penduduk yang mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) hanya 28 juta

orang. Sementara yang patuh menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) sebanyak 11 juta pertahun.

Pada tahun 2015 menurut Dwijugasteadi (2015), jumlah kepemilikan NPWP dan terdaftar sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi sebanyak 28 juta orang. Jumlah tersebut hanya digolongkan untuk masyarakat kalangan menengah. Angka tersebut juga masih tergolong rendah dibandingkan dengan potensi yang ada.

Dari permasalahan yang timbul diatas mengakibatkan tidak tercainya target penerimaan perpajakan karena tingkat kepatuhan Wajib Pajak mengalami kondisi yang tidak menentu. Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, Direktorat Jendral Pajak (DJP) selalu berupaya memperbaiki pelayanan dengan menciptakan berbagai pelayanan praktis guna mempermudah para Wajib Pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya, salah satunya ialah dengan melakukan reformasi perpajakan yang telah diberlakukan sejak tahun 2001. Menurut Gunandi yang dikutip oleh Nurhidayah (2010) reformasi perpajakan terbagi menjadi dua area yaitu, reformasi kebijakan pajak berupa peraturan perpajakan seperti Undang-Undang Perpajakan dan Reformasi Administrasi Perpajakan.

Perubahan besar yang terjadi dalam reformasi administrasi perpajakan ialah dengan berlakunya sistem modernisasi perpajakan. Salah satu upaya yang dilakukan DJP yaitu dengan mengeluarkan berbagai pelayanan pajak dengan sistem elektronik (*e-system*). Adapun *e-system* yang saat ini yang dapat digunakan yaitu *e-registration*, *e-SPT*, *e-filing*, dan *e-billing*.

Seiring dengan meningkatnya sistem dibidang elektronika yang dituntut harus dapat memahami laju teknologi informasi seperti jaringan internet. Penggunaan *e-system* sangat mengandalkan jaringan internet, maka dari itu para Wajib Pajak harus dapat mengoprasikan internet dengan baik. Namun dilihat dari sudut lain, masyarakat Indonesia belum seluruhnya dapat menggunakan jaringan internet. Hal ini dapat dilihat dari data statistik pengguna internet di Indonesia sebagai berikut:

Tabel I.1 : Data Statistik Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2009 - 2014

Tahun	Jumlah Penduduk (juta jiwa)	Pengguna Internet (juta jiwa)	Penetrasi Pengguna Internet
2009	232,1	30,0	12,9%
2010	238,5	42,0	17,6 %
2011	242,0	55,0	22,7%
2012	245,5	63,0	25,7%
2013	248,9	71,2	28,6%
2014	252,4	88,1	34,9%

Sumber : Asosiasi Penyelenggara JasaInternet Indonesia (2016)

Berdasarkan data statistik pengguna internet tersebut di atas terlihat masih rendahnya penggunaan internet oleh masyarakat Indonesia. Data tersebut diatas menunjukkan angka kenaikan pada pengguna internet dari 30,0 juta ke angka 88,1 juta jiwa pada tahun 2009 dan 2014. Namun kenaikan tersebut tidak sebanding dengan jumlah penduduk yang mayoritas berusia produktif.

Penggunaan *e-filing* pada KPP Pratama Duren Sawit mengalami beberapa kendala. Pertama, tidak sebandingnya jumlah antara fiskus (pegawai pajak) pada KPP Pratama Duren Sawit yang handal dan menguasai teknologi informasi dengan jumlah Wajib Pajak. Pada zaman yang semakin modern seperti saat ini menuntut para fiskus untuk menguasai teknologi informasi. Hal ini guna memperlancar jalannya penggunaan *e-sytem* berupa *e-filing*, yang pada dasarnya memanfaatkan teknologi informasi (Lampiran 9).

Kedua, masih rendahnya pengetahuan para Wajib Pajak terhadap masalah perpajakan. Kurangnya pengetahuan para Wajib Pajak akan permasalahan perpajakan menjadi salah faktor terkendalanya penggunaan *e-filing*. Dimana sebagian besar Wajib Pajak sering menghiraukan penyuluhan mengenai perpajakan yang diberikan oleh DJP maupun KPP Pratama Duren Sawit (Lampiran 9).

Ketiga, kurang sarana anjungan komputer. *E-filing* merupakan suatu program yang dalam penggunaannya membutuhkan media eletronik berupa komputer. Kuranya sarana seperti anjungan komputer pada KPP Pratama Duren Sawit menjadi salah satu kendala yang cukup berpengaruh terhadap pemahaman para Wajib Pajak akan penggunaan serta pemanfaatan *e-filing* (Lampiran 9).

Mengenai kepatuhan Wajib Pajak, terdapat beberapa penelitian terdahulu diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Sri dan Ita (2009) yang berjudul Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Bandung “X”. Hasil penelitian

tersebut menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian lain yang sejenis yang dilakukan oleh Erny dan Irene (2015) mengenai pengaruh modernisasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Merauke. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa sistem administrasi perpajakan, fasilitas layanan dengan teknologi informasi dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Permasalahan nasional mengenai kepatuhan wajib pajak yang disebabkan oleh minimnya fasilitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak di seluruh Indonesia juga terjadi pada KPP Pratama Duren Sawit Jakarta Timur. Kurangnya fasilitas pelayanan yang diberikan oleh KPP berimbas pada angka kepatuhan Wajib Pajak yang tidak sesuai dengan realita.

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan diatas dan dari beberapa uraian penelitian terdahulu menunjukan hasil yang berbeda, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai penggunaan *e-system* pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT Tahunan sebelum dan sesudah adanya *e-system* khususnya pada penggunaan sistem pelayanan *e-filing* pajak serta upaya apa yang telah dilakukan oleh KPP Pratama Duren Sawit Jakarta guna memperlancar jalannya penggunaan *e-system* tersebut.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah tersebut diatas penulis menyusun laporan karya ilmiah dengan rumusan :

1. Bagaimana penggunaan *e-system* pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan sebelum dan sesudah adanya *e-system* berups *e-filing* di KPP Pratama Duren Sawit?
2. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh lembaga perpajakan (KPP) dalam mensosialisasikan penggunaane-*system* pajak?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui penggunaan sistem elektronik pajak (*e-system*) terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Duren Sawit pada tahun pajak.
- b. Untuk mengetahui upaya sosialisasi apa saja yang dilakukan KPP Pratama Duren Sawit dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT Tahunan.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan manfaat praktis.

a. Manfaat Teoritis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian sejenis di masa mendatang.
- 2) Penelitian ini diharapkan mampu menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, serta pemikiran dan ilmu pengetahuan yang khususnya berkaitan dengan efektivitas penggunaan *e-system* pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi KPP Pratama Duren Sawit, diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai efektivitas penggunaan *e-system* pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT Tahunan sehingga dapat termotivasi dalam pengembangan teknologi untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap para Wajib Pajak
- 2) Bagi pihak pembaca dan penulis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi untuk menambah wawasan mengenai kemudahan pelayanan perpajakan.